

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ANGKUTAN KOTA DENGAN KEPUASAN DALAM MENGANGKUT SISWA DI KOTA MALANG

Anggar Dwi Merdekasari
Bambang Setyadin
Wildan Zulkarnain

E-mail: anggardwimerdekasari@gmail.com

Abstract: The purpose of this study is to describe the service quality level of public transportation Malang students, explain the student satisfaction level in the perceptions of the public transportation services in Malang, and to find the relationship between public transportation quality services and students satisfaction level. This study uses quantitative approach with multiple regression analysis design. The instrument which use in this study is a questionnaire with the population of middle school students who use public transportation service. The results of the study showed that physical evidence of service quality of public transportation is in medium category, that the reliability of the public transportation service quality is in the medium category, that the responsiveness of public transportation service is in the medium category, that guarantees service quality of public transportation is in the medium category, that empathy service quality of public transportation is in the medium category , that student satisfaction towards the service of public transportation is low.

Keywords: Service quality, students' satisfaction

Abstrak: Tujuan penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan tingkat kualitas layanan Angkutan Kota (Angkot) Malang menurut persepsi siswa, menjelaskan tingkat kepuasan siswa dalam persepsinya terhadap layanan Angkot Malang, dan menemukan hubungan antara kualitas layanan Angkot Malang dan tingkat kepuasan siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian analisis regresi ganda. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah angket dengan populasi siswa sekolah menengah pengguna layanan Angkot. Hasil penelitian meunjukkan, bahwa bukti fisik kualitas layanan Angkot dalam kategori sedang, keandalan kualitas layanan Angkot dalam kategori sedang, daya tanggap layanan Angkot dalam kategori sedang, jaminan kualitas layanan Angkot dalam kategori sedang, empati kualitas layanan Angkot dalam kategori sedang, bahwa kepuasan siswa terhadap layanan Angkot rendah.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan siswa

Terdapat banyak lembaga pendidikan di Kota Malang, baik lembaga pendidikan swasta maupun negeri. Oleh sebab itu peran angkutan umum untuk mengangkut para siswa di Kota Malang sangat penting. Hal ini mendorong pemerintah daerah terus mengupayakan penyediaan sarana dan prasarana kota untuk memberikan pelayanan transportasi guna mendukung kegiatan masyarakat di Kota Malang. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah daerah demi melancarkan mobilitas masyarakat adalah jasa angkutan umum.

Transportasi darat merupakan sarana angkutan penumpang umum yang memegang peran penting dalam menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. Akibat pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya taraf hidup sosial ekonomi, sehingga angkutan penumpang umum ini harus dipertahankan keberadaannya.

Suasana belajar yang ideal dalam proses pembelajaran dapat diwujudkan dengan cara siswa harus ikut bekerjasama dengan cara disiplin tepat waktu serta menaati semua peraturan-peraturan yang ada di lingkungan sekolah. Hal tersebut bertujuan untuk menjadikan siswa yang berkualitas tinggi serta dapat bersaing dengan dunia luar.

Seorang siswa dalam mengikuti proses belajar di sekolah dilatih kedisiplinannya. Di sekolah yang ditempati seorang siswa tersebut pasti mempunyai peraturan dan tata tertib. Kedisiplinan pada semua siswa perlu diperhatikan, karena berpengaruh terhadap pola perilaku siswa tersebut saat telah beranjak dewasa. Melatih kedisiplinan terhadap siswa sangat penting, salah satunya dapat dilakukan dengan adanya konsekuensi jika kedisiplinan tersebut dilanggar. Salah satu bentuk disiplin yang diterapkan di lembaga pendidikan, yaitu dapat datang tepat waktu di sekolah.

Keterlambatan siswa datang ke sekolah merupakan bentuk atau wujud, bahwa siswa tersebut tidak disiplin. Jika siswa tidak dapat disiplin pada masa mudanya, maka akan berpengaruh atau berdampak buruk pada perilaku siswa tersebut. Jika banyak siswa tidak dapat dilatih berdisiplin, maka akan berpengaruh pula pada budaya di masa depan bangsa Indonesia.

Warpani (1990: 44) angkutan umum menjadi pilihan utama untuk kebutuhan bergerak bagi sebagian besar masyarakat khususnya golongan menengah ke bawah, dalam konteks transportasi perkantoran, angkutan umum merupakan komponen vital yang mempengaruhi sistem transportasi perkotaan. Sistem angkutan umum yang baik, yaitu yang mempunyai sistem terencana dan terkoordinasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem transportasi perkotaan. Berbanding terbalik dengan fakta yang kita jumpai, angkutan umum yang kondisinya kurang layak dioperasikan dapat menyebabkan ketidaknyamanan penumpang dan kecelakaan serta angkutan umum yang menunggu mendapatkan penumpang di halte-halte, terminal dan pusat aktivitas masyarakat dengan waktu yang cukup lama, sehingga menyita banyak waktu penumpang.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin ‘statis’ (artinya cukup baik, memadai) dan ‘facio’ (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono & Candra, 2011: 292). Menurut Lovelock & Wirtz (2011: 74), kepuasan adalah “suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan”. Sedangkan menurut Zeithaml & Bitner (1996: 75) definisi kepuasan adalah “respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan”.

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Kotler & Keller (2009: 143), Kualitas (*Quality*) adalah “totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Sedangkan menurut mantan pemimpin *General Electric*, John F. Welch, Jr. (dalam Kotler & Keller, 2009: 143), bahwa kualitas adalah “jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat menghadapi persaingan luar negeri, dan satu-satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan”. Parasuraman, dkk (dalam Zeithaml dan Bitner, 1996: 118) dimensi pokok kualitas terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communicaion* dan *understanding the customer*), serta *tangible*.

Transportasi sudah menjadi kebutuhan manusia zaman sekarang. Sebagaimana dikatakan oleh Nasution (2008: 364), bahwa “transportasi merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (dari mana kegiatan pengangkutan dimulai) ke tempat tujuan (kemana kegiatan pengangkutan diakhiri)”. Angkutan umum adalah “angkutan penumpang yang dilakukan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkot (bus, minibus, dan sebagainya), kereta api angkutan air dan angkutan udara” (Warpani, 1990: 170). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dijelaskan angkutan adalah “perpindahan orang dan/barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang di ruang lalu lintas jalan. Sedangkan kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungur bayaran”.

Menurut Arikunto (1986: 12) siswa adalah “siapa saja yang terdaftar sebagai objek didik di suatu lembaga pendidikan”. Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, siswa adalah “anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian analisis regresi ganda. Subjek penelitian ini ialah siswa sekolah menengah yang menggunakan angkot sebagai sarana transportasi pulang dan atau pergi ke sekolah. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ialah angket. Pengambilan sampel menggunakan teknik *time sampling* dengan jumlah responden sebanyak 129 siswa. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi ganda.

HASIL

Pengambilan sampel untuk penelitian ini dilakukan kepada 129 siswa sekolah menengah yang menggunakan angkot sebagai fasilitas transportasi Kota Malang untuk pergi dan atau pulang sekolah. 129 siswa tersebut memiliki asal sekolah yang berbeda-beda, terdiri dari 13 sekolah menengah yang dilewati oleh 25 jalur angkot. Berikut adalah *crosstab* dan analisis deskripsi responden penelitian, yang pertama adalah jumlah siswa berdasarkan usia dengan jenis kelamin.

Deskripsi hasil penelitian yang akan dijelaskan di bawah ini secara rinci tentang masing-masing variabel temuan penelitian. Variabel X, yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5), sedangkan variabel Y, yaitu Kepuasan Siswa. Deskripsi variabel penelitian yang akan disajikan terlebih dahulu diuji dengan menggunakan rumus-rumus yang telah ditentukan sebelumnya, serta dengan bantuan *software program Method of Successive (MSI)* dan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 16.0 for Windows*.

Bukti Fisik diukur menggunakan indikator: (1) Kebersihan Angkot, (2) Kenyamanan Angkot, (3) Ketersediaan Fasilitas Angkot, dan (4) Kerapian Sopir Angkot. Indikator-indikator pada angket dijabarkan menjadi 11 pernyataan. Masing-masing indikator dihitung berdasarkan kelas interval dengan rentangan nilai 1-3. Data yang terkumpul, diperoleh nilai terendah -22,5327 dan nilai tertinggi 16,04336. Rentangan (*range*) antara nilai tertinggi dan terendah adalah 38,58057. Berdasarkan nilai *range* tersebut dan besar kelas interval yang ditentukan sebesar 3, maka dapat ditentukan nilai interval adalah sebesar 12,86019.

Keandalan diukur menggunakan indikator: (1) Kecepatan layanan, dan (2) Keakuratan Layanan. Indikator-indikator pada angket dijabarkan menjadi 7 pernyataan. Masing-masing indikator dihitung berdasarkan kelas interval dengan rentangan nilai 1-3. Dari data yang terkumpul, diperoleh nilai terendah -18,0549 dan nilai tertinggi 8,088872. Rentangan (*range*) antara nilai tertinggi dan terendah adalah 26,14379. Berdasarkan nilai *range* tersebut dan besar kelas interval yang

ditentukan sebesar 3, maka dapat ditentukan nilai interval adalah sebesar 8,714595.

Daya Tanggap diukur menggunakan indikator: (1) Pelayanan dengan Tanggap, dan (2) Perhatian Sopir Angkot Terhadap Siswa. Indikator-indikator pada angket dijabarkan menjadi 4 pernyataan. Masing-masing indikator dihitung berdasarkan kelas interval dengan rentangan nilai 1-3. Dari data yang terkumpul, diperoleh nilai terendah -8,95018 dan nilai tertinggi 8,24963. Rentangan (*range*) antara nilai tertinggi dan terendah adalah 17,19981. Berdasarkan nilai *range* tersebut dan besar kelas interval yang ditentukan sebesar 3, maka dapat ditentukan nilai interval adalah sebesar 5,73327.

Jaminan diukur menggunakan indikator: (1) Sopir Angkot Dapat Dipercaya (2) Sikap Menyenangkan Sopir Angkot, dan (3) Jaminan Sopir Angkot Kepada Siswa. Indikator-indikator pada angket dijabarkan menjadi 7 pernyataan. Masing-masing indikator dihitung berdasarkan kelas interval dengan rentangan nilai 1-3. Dari data yang terkumpul, diperoleh nilai terendah -12,9203 dan nilai tertinggi 10,63159. Rentangan (*range*) antara nilai tertinggi dan terendah adalah 23,55185. Berdasarkan nilai *range* tersebut dan besar kelas interval yang ditentukan sebesar 3, maka dapat ditentukan nilai interval adalah sebesar 7,850615.

Empati diukur menggunakan indikator: (1) Kemudahan Sopir Angkot dalam Berinteraksi dengan Siswa, dan (2) Komunikasi yang Baik Antara Sopir Angkot dan Siswa. Indikator-indikator pada angket dijabarkan menjadi 4 pernyataan. Masing-masing indikator dihitung berdasarkan kelas interval dengan rentangan nilai 1-3. Dari data yang terkumpul, diperoleh nilai terendah -6,35585 dan nilai tertinggi 9,458183. Rentangan (*range*) antara nilai tertinggi dan terendah adalah 15,81403. Berdasarkan nilai *range* tersebut dan besar kelas interval yang ditentukan sebesar 3, maka dapat ditentukan nilai interval adalah sebesar 5,271343.

Kepuasan diukur menggunakan indikator: (1) Siswa Senang dengan Pelayanan Angkot, dan (2) Siswa banyak yang Menggunakan Angkot untuk Sarana Transportasi Pergi ke Sekolah. Indikator-indikator pada angket dijabarkan menjadi 5 pernyataan. Masing-masing indikator dihitung berdasarkan kelas

interval dengan rentangan nilai 1-3. Dari data yang terkumpul, diperoleh nilai terendah -8,08136 dan nilai tertinggi 9,52948. Rentangan (*range*) antara nilai tertinggi dan terendah adalah 17,61084. Berdasarkan nilai *range* tersebut dan besar kelas interval yang ditentukan sebesar 3, maka dapat ditentukan nilai interval adalah sebesar 5,870279.

Adapun rumusan hipotesis kerja (H_a) yang diteliti adalah: (1) Secara simultan, *tangibles* (Bukti Fisik), *reliability* (Kepercayaan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *emphaty* (Empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas layanan angkot, $H_0 : B_1 = B_2 = B_3 = B_4 = B_5 = 0 : \text{atau } \rho > 0$; H_1 (2) Secara simultan, *tangibles* (Bukti Fisik) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas layanan angkot, $H_0 : B_1 = 0 : \rho > 0$, (3) Secara simultan, *reliability* (Keandalan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas layanan angkot, $H_0 : B_2 = 0 : \rho > 0$, (4) Secara simultan, *responsiveness* (Daya Tanggap) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas layanan angkot, $H_0 : B_3 = 0 : \rho > 0$, (5) Secara simultan, *assurance* (Jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas layanan angkot, $H_0 : B_4 = 0 : \rho > 0$, dan (6) Secara simultan, *emphaty* (Empati) tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas layanan angkot, $H_0 : B_5 = 0 : \rho > 0$.

Diperoleh $H_0 : B_1 = B_2 = B_3 = B_4 = B_5 = 0 : \text{atau } \rho > 0$; H_1 memiliki arti, bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas layanan angkot.

Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Ganda

	DF	Sum of Square	F	Sign F
Regression	5	34,164	0,820	0,538
Residual	123	1025,442		
Total	128	1059,585		
Multiple R	= 0,180			
R Square	= 0,032			
Adjusted R Square	= -0,007			
Standard Error	= 2,887345257			
R Square Change	= 0,032			
F Change	= 0,820			
Sig F Change	= 0,538			

Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Analisis Varians Untuk Uji F Regresi

	DF	Sum of Square	Mean Square
Regression	5	34,164	6,833
Residual	123	1025,422	8,337

F = 0,820

Sig = 0,538

Ada enam uji hipotesis dalam penelitian ini. Uji hipotesis pertama yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan angkot”. Hasil analisis data yang dilakukan dengan teknik Regresi Ganda diperoleh $F_{hit} = 0,820$; Signifikan $F > 0,05$ pada taraf kepercayaan 0,05 (Tabel 4.22, Lampiran 10), sehingga disimpulkan H_0 di atas tidak ditolak. Hal ini berarti, bahwa subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan angkot. Koefisien determinasi (R_{square}) = 0,032 (Tabel 4.23, Lampiran 10) atau sumbangan efektif sebesar 3% ini berarti ada variabel lain sebesar 97% selain subvariabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang turut memberikan kontribusi kepada kepuasan siswa.

Uji hipotesis kedua yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan angkot”. Sebagaimana dalam Tabel 4.24 (Lampiran 10) ternyata, bahwa subvariabel bukti fisik memiliki signifikansi $t = 1,355$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,178$. Dari bukti hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan bukti fisik terhadap kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_0 yang telah dirumuskan dan menolak H_1 . Makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah bukti fisik, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Analisis Subvariabel Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅), terhadap Kepuasan Siswa (Y)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Correlations			Colinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
Bukti Fisik	0,071	0,052	0,156	1,355	0,178	0,175	0,121	0,120	0,595	1,679
Keandalan	0,020	0,091	0,025	0,219	0,827	0,123	0,020	0,019	0,590	1,696
Daya Tanggap	0,018	0,111	0,020	0,162	0,871	0,094	0,015	0,014	0,529	1,889
Jaminan	0,009	0,073	0,015	0,127	0,899	0,090	0,011	0,011	0,557	1,796
Empati	-0,023	0,098	-0,025	-0,236	0,814	0,056	-0,021	-0,021	0,696	1,437

Uji hipotesis ketiga yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu keandalan, secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan angkot”. Sebagaimana dalam Tabel 4.24 (Lampiran 10) ternyata, bahwa subvariabel keandalan memiliki signifikansi $t = 0,219$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,827$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan keandalan terhadap kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_0 yang telah dirumuskan dan menolak H_1 . Makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah keandalan, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Uji hipotesis keempat yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu daya tanggap, secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan angkot”. Sebagaimana dalam Tabel 4.24 (Lampiran 10) ternyata, bahwa subvariabel daya tanggap memiliki signifikansi $t = 0,162$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,871$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan daya tanggap terhadap kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_0 yang telah dirumuskan dan menolak H_1 . Makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah daya tanggap, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Uji hipotesis kelima yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu jaminan, secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan angkot”. Sebagaimana dalam Tabel 4.24 (Lampiran 10) ternyata, bahwa subvariabel jaminan memiliki signifikansi $t = 0,127$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,899$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan jaminan terhadap kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_0 yang telah dirumuskan dan menolak H_1 . Makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah jaminan, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Uji hipotesis keenam yang akan diuji secara statistik dalam penelitian ini menyatakan, bahwa “Diduga bahwa subvariabel kualitas pelayanan, yaitu empati, secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam kualitas pelayanan angkot”. Sebagaimana dalam Tabel 4.24 (Lampiran 10) ternyata, bahwa subvariabel empati memiliki signifikansi $t = -0,236$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,814$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan empati terhadap kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_0 yang telah dirumuskan dan menolak H_1 . Makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah empati, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Jadi empati tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara parsial tidak ada pengaruh kualitas terhadap kepuasan siswa pengguna angkot se-Kota Malang. Sub-sub variabel pada kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati masing-masing juga berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Untuk subvariabel bukti fisik diperoleh harga (r_{xlyl}) sebesar 0,178 dengan signifikansi $t = 1,355$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,178$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dan kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_0 dan menolak H_1 , makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah bukti fisik, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian tidak ada pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dan kepuasan siswa pengguna

angkot se-Kota Malang. Bukti fisik yang meliputi kebersihan angkot, kenyamanan angkot, ketersediaan fasilitas angkot, dan kerapian sopir angkot yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa. Menurut Parasuraman, variabel bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi, dari hasil penelitian ini tidak membuktikan hal tersebut (H_1 ditolak), karena indikator-indikator bukti fisik seperti kebersihan angkot, kenyamanan angkot, ketersediaan fasilitas angkot, dan kerapian sopir angkot tidak terpenuhi, sehingga tidak dapat memenuhi harapan atau keinginan pengguna angkot terutama siswa. Selain itu, tidak ada kompetitor layanan angkutan masal selain angkot, sehingga variabel bukti fisik tidak diperbaiki, mengakibatkan para konsumen pengguna angkot terutama siswa lebih memilih menggunakan alat transportasi lain untuk pulang dan atau pergi ke sekolah. Agar para pengguna angkot tertarik menggunakan angkot, seharusnya kualitas variabel bukti fisik diperbaiki seperti memberi warna yang berbeda-beda pada masing-masing jalur, menjaga kebersihan angkot, pemakaian seragam untuk sopir angkot, serta merawat angkot agar tetap prima.

Subvariabel keandalan diperoleh harga ($r_{x|y|}$) sebesar 0,123 dengan signifikansi $t = 0,219$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,827$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan dan kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_1 dan menolak H_0 . makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah keandalan, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian tidak ada pengaruh yang signifikan antara keandalan dan kepuasan siswa pengguna angkot se-Kota Malang. Keandalan yang meliputi kecepatan layanan, dan keakuratan layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa. Menurut Parasuraman, variabel keandalan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi, dari hasil penelitian ini tidak membuktikan hal tersebut (H_1 ditolak), karena indikator-indikator keandalan seperti kecepatan layanan dan keakuratan layanan tidak terpenuhi, sehingga tidak dapat memenuhi harapan atau keinginan pengguna angkot terutama siswa. Selain itu, tidak ada kompetitor layanan angkutan masal selain angkot, sehingga variabel keandalan tidak diperbaiki, mengakibatkan para konsumen pengguna angkot terutama siswa lebih memilih menggunakan alat transportasi lain untuk pulang dan atau pergi ke sekolah. Agar para pengguna

angkot tertarik menggunakan angkot, seharusnya kualitas variabel keandalan diperbaiki seperti selalu memonitor kinerja sopir angkot apakah ugal-ugalan saat menyupir angkot, serta selalu memeriksa kelengkapan dan masa berlaku surat-surat izin berkendara sopir angkot.

Subvariabel daya tanggap diperoleh harga (r_{xlyl}) sebesar 0,094 dengan signifikansi $t = 0,162$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,871$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap dan kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_1 dan menolak H_0 . makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah daya tanggap, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian tidak ada pengaruh yang signifikan antara daya tanggap dan kepuasan siswa pengguna angkot se-Kota Malang. Daya tanggap yang meliputi pelayanan dengan tanggap, dan perhatian sopir angkot terhadap siswa yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa. Menurut Parasuraman, variabel daya tanggap secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi, dari hasil penelitian ini tidak membuktikan hal tersebut (H_1 ditolak), karena indikator-indikator daya tanggap seperti pelayanan dengan tanggap dan perhatian sopir angkot terhadap siswa tidak terpenuhi, sehingga tidak dapat memenuhi harapan atau keinginan pengguna angkot terutama siswa. Selain itu, tidak ada kompetitor layanan angkutan masal selain angkot, sehingga variabel daya tanggap tidak diperbaiki, mengakibatkan para konsumen pengguna angkot terutama siswa lebih memilih menggunakan alat transportasi lain untuk pulang dan atau pergi ke sekolah. Agar para pengguna angkot tertarik menggunakan angkot, seharusnya kualitas variabel daya tanggap diperbaiki seperti sopir angkot selalu membawa perlengkapan mekanik agar dapat segera memperbaiki angkot yang tiba-tiba mogok saat mengangkut penumpang, serta kepekatatan sopir angkot saat ada penumpang yang ingin turun dan naik angkot.

Subvariabel jaminan diperoleh harga (r_{xlyl}) sebesar 0,090 dengan signifikansi $t = 0,127$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,899$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan dan kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_0 dan menolak H_1 . makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah jaminan, maka tidak

mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian tidak ada pengaruh yang signifikan antara jaminan dan kepuasan siswa pengguna angkot se-Kota Malang. Jaminan yang meliputi sopir angkot dapat dipercaya, sikap menyenangkan sopir angkot, dan jaminan sopir angkot kepada siswa yang mampu memberikan kepuasan kepada siswa. Menurut Parasuraman, variabel jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Akan tetapi, dari hasil penelitian ini tidak membuktikan hal tersebut (H_1 ditolak), karena indikator-indikator jaminan seperti sopir angkot dapat dipercaya, sikap menyenangkan sopir angkot, serta jaminan sopir angkot kepada siswa tidak terpenuhi, sehingga tidak dapat memenuhi harapan atau keinginan pengguna angkot terutama siswa. Selain itu, tidak ada kompetitor layanan angkutan masal selain angkot, sehingga variabel jaminan tidak diperbaiki, mengakibatkan para konsumen pengguna angkot terutama siswa lebih memilih menggunakan alat transportasi lain untuk pulang dan atau pergi ke sekolah. Agar para pengguna angkot tertarik menggunakan angkot, seharusnya kualitas variabel jaminan diperbaiki seperti sopir angkot bisa berinteraksi dengan sopan dengan penumpang, penarikan arif angkot sesuai dengan surat edaran Dinas Perhubungan Kota Malang, sopir angkot menguasai semua rampu-rambu lalu lintas, sehingga dapat meminimalisir kecelakaan, serta peremajaan angkot yang rutin dilakukan oleh sopir angkot.

Subvariabel empati diperoleh harga (r_{xlyl}) sebesar 0,056 dengan signifikansi $t = -0,236$ pada $\alpha = 0,05 < p = 0,814$. Dari bukti analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara empati dan kepuasan siswa, sehingga tidak menolak H_1 dan menolak H_0 . makna dari hasil uji hipotesis ini ialah, bahwa semakin tinggi atau rendah empati, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan siswa. Dengan demikian tidak ada pengaruh yang signifikan antara empati dan kepuasan siswa pengguna angkot se-Kota Malang.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan temuan hasil penelitian, dapat diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini. Pertama, kondisi kualitas pelayanan angkot Malang yang terdiri dari: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan kepada siswa pengguna angkot Malang secara keseluruhan berada dalam kategori cukup.

Kedua, tingkat kepuasan siswa pengguna angkot Malang akan pelayanan angkot secara umum berada dalam kategori cukup.

Ketiga, secara simultan, terbukti melalui penelitian ini tidak ada pengaruh yang signifikan faktor-faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan siswa pengguna angkot.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut. Pertama, bagi Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang, hendaknya dapat mengetahui pentingnya angkutan massal bagi siswa, serta melakukan pengadaan transportasi massal untuk siswa seperti mobil sekolah atau bus sekolah.

Kedua, bagi Kepala Dinas Perhubungan Kota, hendaknya kinerja dinas perhubungan bagian angkutan ditingkatkan, seperti melakukan pengawasan dan pengendalian bagi angkutan massal, serta melakukan kegiatan temuwicara dengan pengelola angkutan untuk meningkatkan keselamatan penumpang.

Ketiga, bagi Polisi Pengatur Lalulintas Jalan, hendaknya dapat mengatur lalulintas di depan sekolah, terutama mengatur angkot yang berhenti di depan sekolah saat jam masuk dan jam pulang sekolah, agar lalulintas di jalan raya lancar.

Keempat, bagi Pengelola Bus Halokes Kota Malang, hendaknya rute bus-bus Halokes ditambah agar siswa-siswa yang letak rumahnya jauh dari sekolah dapat merasakan fasilitas bus tersebut.

Kelima, bagi Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan, hendaknya dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menemukan apa saja permasalahan yang dialami oleh siswa dalam hal transportasi sekolah serta dapat mencari solusi dari masalah tersebut.

Keenam, bagi Para Kepala Sekolah, hendaknya dapat mengetahui bahwa siswa tidak hanya memerlukan fasilitas di dalam lingkungan sekolah saja, tetapi juga memerlukan fasilitas di luar lingkungan sekolah seperti transportasi sekolah, sehingga para kepala sekolah dapat membuat program sekolah yaitu pengadaan transportasi sekolah seperti mobil sekolah atau Bus sekolah.

Ketujuh, bagi Peneliti Lain, hendaknya dapat melakukan penelitian lain mengenai transportasi, misalnya mengenai Bus Halokes Malang menggunakan variabel terikat kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta variabel bebas, yaitu tingkat kepuasan siswa.

Kedelapan, bagi Para Pengusaha, hendaknya menciptakan kompetitor baru di bidang angkutan massal, yaitu jenis angkutan massal lain yang beroperasi mengangkut masyarakat di Kota Malang, agar tercipta kompetisi antara pengusaha angkutan massal, sehingga masing-masing pengusaha angkutan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Kesembilan, bagi Para Pengguna Angkutan, hendaknya dapat mengkritik kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan layanan angkot seperti para pengusaha angkot dan dinas perhubungan kota agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan angkot, seperti perbaikan fisik angkot, peningkatan keamanan angkot, kepedulian sopir untuk berinteraksi dengan pengguna angkot, sehingga banyak masyarakat yang mau naik angkot untuk transportasi dan dapat mengurangi masyarakat pengguna kendaraan pribadi yang dapat menyebabkan kemacetan di jalan raya.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 1986. *Pengelolaan Kelas dan Siswa: Sebuah Pendekatan Evaluatif*. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Bob Sabran. 2009. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C. & Wirtz, J. 2011. *Service Marketing*. New Jersey: Pearson.
- Nasution, S. 2008. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar-Mengajar*. Bandung: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F & Candra, G. 2011. *Service, Quality & Statisfaction*. Edisi 3. Jakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen*. (Online), (<https://books.google.co.id/books?id=xL1liDUL9yIC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>), diakses 3 April 2015.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalanan*. Jakarta: Departemen Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Darat.
- Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. 1966. *Service Marketing*. Singapura: McGraw Hill.